

# Mehr Schutz und Sicherheit für die Beschäftigten im Öffentlichen Dienst

## Positionspapier der dbb jugend nrw

Beschimpft, geschlagen und mit Fäkalien beworfen – was Beschäftigte im Öffentlichen Dienst über sich ergehen lassen müssen, nur weil sie ihren Job machen, ist schockierend. Immer mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Öffentlichen Dienst berichten von gewalttätigen Übergriffen. Die Gewalt hat dabei viele Formen und Gesichter. Sie reicht von roher körperlicher Gewalt bis hin zu subtiler psychischer Gewalt. Betroffen sind sämtliche Arbeitsfelder des Öffentlichen Dienstes: von Kommunalverwaltungen bis zu Bundesbehörden und von der Krankenpflege bis hin zur Polizei.

Beleidigungen, Drohungen und versuchte Einschüchterungen stehen an der Tagesordnung. Traurige Höhepunkte sind tätliche Übergriffe, bei denen Beschäftigte sogar ums Leben kommen, wie bei den tödlichen Messerattacken auf eine Mitarbeiterin im Jobcenter Neuss im September 2013 und einen Gutachter im Jobcenter Rothenburg ob der Tauber im Dezember 2014. Doch nicht nur die steigende Anzahl von Übergriffen ist ein Problem. Häufig fühlen sich die Betroffenen auch von ihrem Arbeitgeber bzw. Dienstherrn allein gelassen.

Aus Sicht der Deutschen Beamtenbund-Jugend NRW (dbb jugend nrw) besteht hier dringender Handlungsbedarf. Zwar kann die Politik wenig Einfluss nehmen auf eine zunehmende Gewaltbereitschaft in der Gesellschaft, sie kann aber sehr wohl Regelungen und Maßnahmen beschließen, mit denen man den Schutz und die Sicherheit der Beschäftigten im Öffentlichen Dienst signifikant erhöhen kann. Im Folgenden sind die hierfür notwendigen Maßnahmen und Ansätze aus Sicht der dbb jugend nrw erläutert:

### **1. ALLGEMEINES**

Eine ernsthafte und lösungsorientierte Herangehensweise an das Problem der zunehmenden Gewalt gegenüber Beschäftigten im Öffentlichen Dienst erfordert zunächst genaues Wissen darüber, in welchen Beschäftigungsfeldern es wie häufig zu welcher Form von Gewalt kommt. Dieses Wissen lässt sich nur durch eine unabhängige wissenschaftliche Studie erlangen, ähnlich der Studie des Ministeriums für Inneres und Kommunales des Landes Nordrhein-Westfalen aus dem Jahr 2011 für den Bereich Polizei.

Über die Jahre wurde in vielen Behörden die Philosophie eines Dienstleistungsbetriebes etabliert. Kundenzufriedenheit stand an oberster Stelle und das Wohl der Beschäftigten wurde dabei oftmals nachrangig. Dies hatte erheblichen Einfluss auf das Ansehen, die Erwartungen und das Rollenverständnis beim Bürger. Wir halten es für unverzichtbar, dass bei Behörden – insbesondere Eingriffsverwaltungen – wieder die ureigenen Behördenaufgaben im Mittelpunkt stehen und nicht nur der Servicegedanke gegenüber dem Bürger.

Eine weiteres Problem sind die unterschiedlichen Zuständigkeiten für einzelne Teilbereiche und Arbeitsfelder. Bei manchen Behörden gibt es sogar Zuständigkeiten von beispielsweise sowohl Kommune als auch Bund. Hier bedarf es klarer Regelungen, wer für den Schutz und die Sicherheit der Beschäftigten zuständig ist. Der Schutz der Mitarbeiter sollte auch in den offiziellen Tätigkeitsbereich der Arbeitsschutzbeauftragten aufgenommen werden, da nur so eine verbindliche Überprüfung der Mindeststandards gewährleistet werden kann.

Auch die Zuständigkeit in Sachen Betreuung und Aufarbeitung im Nachgang von Übergriffen und Gewalterfahrungen muss klar und deutlich geregelt werden. Dabei muss fachkundiges

Personal, wie etwa Seelsorger und/oder Therapeuten, in den Betreuungs- und Nachsorgeprozess miteinbezogen werden. Es muss Hilfe angeboten werden, die ernst zu nehmen ist und auch wirkt.

Die Frage nach mehr Sicherheit ist auch immer eine Frage nach mehr Personal. Um dieses Ziel zu erreichen, muss zunächst analysiert werden, welche Aufgaben im Öffentlichen Dienst zusätzliches Personal benötigen. Dies ist keine Forderung nach blinder Erhöhung der Einstellungszahlen. Es geht darum, zu überprüfen, in welchen Situationen die Anwesenheit von mehreren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für eine deutlich höhere Sicherheit sorgt. Dies gilt vor allem für den Außendienst.

Mehr Personal ist ebenfalls erforderlich, um eine zeitgerechte Bearbeitung von Bürgerfragen zu gewährleisten. Somit kann zusätzliche Frustration beim Bürger aufgrund von langer Bearbeitungszeiten schon im Vorfeld vermieden werden.

## **2. RECHTLICHE ASPEKTE**

Grundvoraussetzung für mehr Schutz und Sicherheit für die Beschäftigten im Öffentlichen Dienst ist eine entsprechende Rückendeckung durch den Arbeitgeber bzw. Dienstherrn. Das Wohlergehen und die Unversehrtheit der eigenen Mitarbeiter muss oberste Priorität haben. Erlittene verbale und körperliche Gewalt darf nicht bagatellisiert oder totgeschwiegen werden. Unabdingbar aus unserer Sicht ist die bedingungslose Bereitschaft des Arbeitgebers bzw. Dienstherrn, seine eigenen Mitarbeiter im Fall eines gewalttätigen Übergriffs bei der Strafverfolgung (Anzeigenerstattung etc.) zu unterstützen. Etwaige Hemmnisse bei der Anzeigenerstattung, wie zum Beispiel die Angabe der privaten Personalien, müssen abgebaut bzw. es müssen Alternativen ermöglicht werden (z.B. Angabe der dienstlichen Adresse im Falle einer Anzeige).

Jeder Arbeitgeber bzw. Dienstherr muss sich klar und öffentlich gegen Gewalt aussprechen. Er muss deutlich machen, dass jeder Übergriff verfolgt wird und für die Täter negative Konsequenzen hat. Durch entsprechend zu treffende Dienstvereinbarungen kann dieser Rückhalt den Beschäftigten rechtsverbindlich vermittelt werden. Wenn es Übergriffe auf die Repräsentanten des Staates gibt, muss automatisch von einem besonderen öffentlichen Interesse ausgegangen werden. Behördenpolitisch motivierte Entscheidungen von Dienstvorgesetzten sind hier fehl am Platz. Eine Änderung der Rechtsgrundlagen in den §§ 194, 230, etc. StGB ist daher unbedingt notwendig.

Häufig führt auch mangelnder Informationsaustausch zu einer erhöhten Gefährdung der Beschäftigten im Öffentlichen Dienst. So haben viele Behörden im Außendienst keinerlei Zugriffsmöglichkeiten auf kriminalpolizeiliche Erkenntnisse der Menschen, bei denen Maßnahmen vollstreckt werden müssen. Die Erkenntnis, ob es sich um einen Gewalttäter handelt oder nicht, hat eine vollkommen andere Herangehensweise zur Konsequenz und ermöglicht eine deutlich bessere und effizientere Eigensicherung.

## **3. INNENDIENST**

Im Innendienst müssen diejenigen baulichen Maßnahmen ergriffen werden, die den Beschäftigten bestmögliche Sicherheit und bestmöglichen Schutz gewährleisten. Hierzu zählt beispielsweise die Möglichkeit, den Schreibtisch so im Raum zu positionieren, dass der Tisch zwischen Mitarbeiter/in und Bürger steht. Ist ein Fluchtweg des Mitarbeiters durch die Eingangstür nicht möglich, muss es eine Zwischentür in ein benachbartes Büro oder einen angrenzenden Flur geben. Zudem müssen an konfliktgefährdeten Arbeitsplätzen einfach zu handhabende Alarmsysteme installiert sein, die zuverlässig funktionieren. Neben einer Alarmierung der direkten Kollegen sollen diese gleichzeitig qualifiziertes Sicherheitspersonal

alarmieren. Der Umgang mit diesen Alarmsystemen muss regelmäßig geübt werden, um die richtige Handhabung zu lernen und die Funktionsweise der Alarmsysteme zu überprüfen.

Das Sicherheitspersonal muss sachkundig und auch für den Personenschutz und nicht nur den Objektschutz ausgebildet sein. Entsprechende Nachweise müssen vorliegen. Sollte dies nicht durch eigenes Personal geleistet werden können, müssen qualifizierte externe Dienstleister hinzugezogen werden.

Auch die Gestaltung von Räumlichkeiten kann positiven Einfluss auf das Arbeitsklima und die Stimmung von Bürgern haben, sei es durch eindeutig verständliche Leitsysteme oder durch bio-psychologische Gestaltungskriterien.

#### **4. AUSSENDIENST**

Gerade Mitarbeiter/innen im Außendienst begeben sich oft in schwierige und gefährliche Situationen. Vor allem beim Betreten der Wohnung eines Bürgers (Kunden/Schuldner o.ä.) kennt der Mitarbeiter die Gefahr häufig nicht, in die er sich begibt oder schätzt sie aus Unwissen falsch ein. Deswegen ist es umso wichtiger, dass Mitarbeiter/innen im Außendienst in den Themen „Eigensicherung und Deeskalation“ besonders ausgebildet werden. Auch eine persönliche Schutzausstattung muss den Beschäftigten im Bedarfsfall zur Verfügung gestellt werden.

#### **5. AUS- UND FORTBILDUNG**

Die Aus- und Fortbildungsmöglichkeiten des Verwaltungsdienstes sind aus Sicht der dbb jugend nrw stark reformierungsbedürftig. Insbesondere der Bereich sozialer Kompetenzen muss stark erweitert werden. Hier sind nicht nur sogenannte Deeskalationstrainings, sondern auch Trainings sozialer Kompetenzen der Beschäftigten sowie Eigensicherungstrainings eingeschlossen. Diese Trainings müssen unter anderem folgende Bereiche abdecken: Teamfähigkeit, Rhetorik in Konfliktsituationen sowie Entwicklungen und Phasen gruppenspezifischer Prozesse.

Trainings zur Eigensicherung, hier anlehnend an die Aus- und Fortbildung der Polizei, sollen nicht als klassische Selbstverteidigungskurse dienen. Es soll vielmehr trainiert werden, wie die Beschäftigten sich selbst (ggf. durch Rückzug) und die Kolleginnen und Kollegen vor Übergriffen schützen können. Der Arbeitgeber bzw. Dienstherr muss die Beschäftigten für Gefährdungslagen so sensibilisieren, dass sie Gefährdungsaspekte rechtzeitig erkennen können und dadurch in der Lage sind, diese zu vermeiden oder die Situation zu entschärfen.

Weiterhin muss den Beschäftigten Wissen darüber vermittelt werden, wie sie ihren Arbeitsplatz sicher gestalten können (keine Schere, Tacker oder andere gefährlichen Gegenstände auf dem Schreibtisch etc.). Im Rahmen rechtlicher Aus- und Fortbildung müssen die Beschäftigten zudem über Rechte und Pflichten in Zusammenhang mit Straftaten und Übergriffen informiert werden (Notwehr/Nothilfe, Festnahme durch jedermann etc.).



**dbb**  
jugend nrw

**Telefon:** 0211. 35 59 28-0  
**eMail:** mail@dbbjnrw.de  
**Web:** www.dbbjnrw.de  
**facebook:** facebook.de/dbbjnrw